

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2017								MAI 2017								JUIN 2017								JUILLET 2017							
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TL	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]				
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de commandes reçues	nombre	3326,00	15,00	241,00	-	207,00	-	67,00	-	3199,00	8,00	182,00	-	574,00	-	110,00	-	3344,00	5,00	198,00	-	445,00	-	149,00	-	3452,00	1,00	166,00	-	488,00	-	89,00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3133,00	12,00	215,00	-	195,00	-	60,00	-	2980,00	8,00	166,00	-	539,00	-	77,00	-	3058,00	3,00	183,00	-	412,00	-	92,00	-	3150,00	0,00	147,00	-	454,00	-	72,00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	150,00	3,00	26,00	-	14,00	-	7,00	-	207,00	0,00	16,00	-	30,00	-	33,00	-	225,00	2,00	15,00	-	38,00	-	55,00	-	189,00	1,00	19,00	-	30,00	-	17,00	
	Taux de réussite	%	94,20%	80,00%	89,21%	-	94,20%	-	89,55%	-	93,15%	100,00%	91,21%	-	93,90%	-	70,00%	-	91,45%	60,00%	92,42%	-	92,58%	-	61,74%	-	91,25%	0,00%	88,55%	-	93,03%	-	80,90%	
	Taux de commande rejetées	%																																
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	MR.002	MR.07	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.004	-	MR.02	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.006	MR.002	MR.02	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	MR.001	MR.19	-	MR.020	-	MR.23	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	-	MR.09	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.04	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	-	MR.06	-	-	-	-	-	MR.020	-	MR.10	-	MR.010	-	MR.10	-	MR.004	-	MR.06	-	MR.010	-	MR.02	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2652,00	1,00	274,00	-	135,00	-	87,00	-	2932,00	13,00	261,00	-	531,00	-	54,00	-	2869,00	3,00	211,00	-	448,00	-	66,00	-	3251,00	n/a	211,00	-	422,00	-	77,00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	31,83	n/a	26,65	-	0,36	-	23,83	-	31,46	n/a	26,07	-	0,21	-	26,10	-	23,38	n/a	21,08	-	0,24	-	21,29	-	25,08	n/a	25,36	-	0,43	-	23,63	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	34,66	n/a	32,03	-	5,46	-	25,45	-	34,69	n/a	32,62	-	4,96	-	26,50	-	27,66	n/a	28,77	-	5,34	-	23,86	-	29,62	n/a	33,27	-	5,02	-	24,82	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	33,44	n/a	31,09	-	-	-	24,22	-	33,52	n/a	31,76	-	-	-	25,82	-	26,07	n/a	27,35	-	-	-	23,47	-	28,11	n/a	32,14	-	-	-	24,00	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	27,44	n/a	27,92	-	-	-	21,42	-	28,05	n/a	27,99	-	-	-	19,61	-	20,93	n/a	23,08	-	-	-	19,94	-	22,10	n/a	27,20	-	-	-	20,00	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	426,00	n/a	14,00	-	-	-	12,00	-	425,00	n/a	10,00	-	-	-	10,00	-	479,00	n/a	17,00	-	-	-	19,00	-	558,00	n/a	14,00	-	-	-	22,00	
	Taux de réalisation **	%	16,06%	n/a	5,11%	-	-	-	13,79%	-	14,50%	n/a	3,83%	-	-	-	18,52%	-	16,70%	n/a	8,06%	-	-	-	28,79%	-	17,16%	n/a	6,64%	-	-	-	28,57%	
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,43%	2,96%	0,25%	-	1,21%	-	0,31%	-	0,71%	3,19%	0,35%	-	1,02%	-	0,47%	-	0,56%	1,46%	0,35%	-	0,86%	-	0,44%	-	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,43%	2,96%	0,25%	-	1,21%	-	0,31%	-	0,71%	2,70%	0,35%	-	1,02%	-	0,47%	-	0,56%	1,46%	0,35%	-	0,86%	-	0,44%	-	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	33,69%	33,33%	51,06%	-	42,86%	-	37,06%	-	40,18%	0,00%	54,69%	-	23,53%	-	40,78%	-	34,29%	0,00%	53,13%	-	27,78%	-	38,58%	-	35,07%	5,00%	47,22%	-	34,62%	-	44,16%	
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,84	1,29	3,11	-	1,53	-	1,23	-	1,91	12,14	2,84	-	4,05	-	1,76	-	2,17	9,98	2,42	-	2,10	-	1,23	-	1,96	2,51	2,36	-	3,08	-	1,31	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,44%	75,00%	44,68%	-	57,14%	-	72,96%	-	64,47%	61,54%	48,44%	-	52,94%	-	64,50%	-	59,73%	66,67%	53,13%	-	50,00%	-	72,25%	-	61,20%	75,00%	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,44%	-	44,68%	-	57,14%	-	72,96%	-	64,47%	-	48,44%	-	52,94%	-	64,50%	-	59,73%	-	53,13%	-	50,00%	-	72,25%	-	61,20%	-	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	
	Délai moyen de résolution	jours	2,88	1,29	3,46	-	2,34	-	2,15	-	2,45	12,14	3,35	-	4,16	-	2,66	-	2,63	9,98	2,93	-	3,13	-	2,65	-	2,82	2,51	2,76	-	4,20	-	2,53	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
	Taux de commandes de migration	%	14,63%	-	8,86%	-	-	-	-	-	8,22%	0,00%	39,47%	-	-	-	0,00%	-	20,01%	0,00%	9,83%	-	-	-	0,00%	-	27,24%	-	16,00%	-	-	-	0,00%	

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date prévue dans le SLA dans le cadre des raccordements à réaliser, par rapport au nombre des raccordements activés dans le mois sous revue

Temps de réparation effectif, dépond largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des délais de réalisation.

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed

[illegible]

** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date de la commande.
 *** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
 **** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs
 *

- | | |
|--------|---|
| MR.001 | Wrong message format |
| MR.002 | Mandatory data is missing |
| MR.003 | Wrong data format |
| MR.004 | Incorrect data value |
| MR.005 | Not compatible data values |
| MR.006 | Duplication of the request |
| MR.007 | Duplicate reference |
| MR.008 | Customer number not found |
| MR.009 | Incoherence in customer name |
| MR.01 | Wrong message format. |
| MR.010 | Wrong or incomplete installation address |
| MR.011 | Service number not found |
| MR.012 | Phone number not found |
| MR.013 | Customer does not match the service number |
| MR.014 | Customer does not match the phone number |
| MR.015 | No order found for this service number |
| MR.016 | No order found for this phone number |
| MR.017 | Open order(s) exist(s) on service number |
| MR.018 | Open order(s) exist(s) on phone number |
| MR.019 | Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage |
| MR.02 | Mandatory data is missing. |
| MR.020 | The line is not eligible for the product |
| MR.021 | Client is still under contract |
| MR.022 | Service VDSL not possible for this LineType |
| MR.023 | Product is not possible for technical reason |
| MR.025 | Product not found on line |
| MR.026 | The service is not eligible for the product |
| MR.027 | Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1} |
| MR.028 | Request expired {0} |
| MR.03 | Wrong data format. |
| MR.04 | Duplication of the request. |
| MR.05 | Wrong connection point. |
| MR.06 | Connection point already allocated or being allocated. |
| MR.07 | Wrong MDF. |
| MR.10 | Wrong or incomplete installation address. |
| MR.19 | Incoherence in customer name |
| MR.22 | Order is cancelled |
| MR.23 | Wrong Order Type |
| MR.25 | Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage |
| MR.27 | Appointment failed |

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			DECEMBRE 2017												JANVIER 2018								FEVRIER 2018								MAR 2018								
			O		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE						
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]						
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	122,00	n/a	3732,00	0,00	207,00	n/a	755,00	n/a	76,00	n/a	4205,00	0,00	295,00	n/a	766,00	n/a	102,00	n/a	3150,00	0,00	251,00	n/a	601,00	n/a	90,00	n/a	3362,00	0,00	235,00							
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	103,00	n/a	3393,00	0,00	177,00	n/a	727,00	n/a	64,00	n/a	4055,00	0,00	270,00	n/a	726,00	n/a	87,00	n/a	2936,00	0,00	233,00	n/a	579,00	n/a	76,00	n/a	2884,00	0,00	189,00							
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	19,00	n/a	244,00	0,00	30,00	n/a	25,00	n/a	12,00	n/a	249,00	0,00	12,00	n/a	41,00	n/a	15,00	n/a	172,00	0,00	15,00	n/a	24,00	n/a	14,00	n/a	267,00	0,00	46,00							
	Taux de réussite	%	n/a	84,43%	n/a	90,92%		85,51%	n/a	96,29%	n/a	84,21%	n/a	96,43%		91,53%	n/a	94,78%	n/a	85,29%	n/a	93,21%		92,83%	n/a	96,34%	n/a	84,44%	n/a	85,78%									
	Taux de commande rejetées	%																																					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.006									
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22	n/a	MR.002		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.22		MR.010									
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a			MR.002		MR.02	n/a	MR.013	n/a		n/a	MR.004		MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a			MR.004									
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																					
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																						
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	79,00	n/a	2769,00	n/a	165,00	n/a	622,00	n/a	73,00	n/a	3763,00	n/a	231,00	n/a	914,00	n/a	100,00	n/a	3388,00	n/a	314,00	n/a	565,00	n/a	72,00	n/a	3531,00	n/a								
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	24,12	n/a	30,67	n/a	30,07	n/a	n/a	n/a	29,26	n/a	25,16	n/a	20,74	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	19,74	n/a	13,37	n/a	n/a	n/a	16,15	n/a	16,11	n/a								
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	25,05	n/a	38,67	n/a	39,80	n/a	n/a	n/a	33,02	n/a	29,83	n/a	33,14	n/a	n/a	n/a	23,34	n/a	27,84	n/a	31,66	n/a	n/a	n/a	24,42	n/a	21,48	n/a								
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	24,06	n/a	37,70	n/a	38,94	n/a	n/a	n/a	32,22	n/a	28,55	n/a	31,87	n/a	n/a	n/a	22,63	n/a	26,57	n/a	30,69	n/a	n/a	n/a	24,16	n/a	19,91	n/a								
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	19,11	n/a	32,04	n/a	31,62	n/a	n/a	n/a	28,02	n/a	24,16	n/a	22,22	n/a	n/a	n/a	19,02	n/a	22,07	n/a	20,96	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	16,39	n/a								
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	23,00	n/a	361,00	n/a	8,00	n/a	n/a	n/a	12,00	n/a	482,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	11,00	n/a	428,00	n/a	15,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a	633,00	n/a								
	Taux de réalisation **	%	n/a	29,11%	n/a	13,04%	n/a	4,85%	n/a	n/a	n/a	16,44%	n/a	12,81%	n/a	6,93%	n/a	n/a	n/a	11,00%	n/a	12,63%	n/a	4,78%	n/a	n/a	n/a	8,33%	n/a	17,93%	n/a								
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																					
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,41%	n/a	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%							
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,41%	n/a	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%							
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	38,86%	n/a	35,39%	18,18%	42,31%	n/a	60,87%	n/a	44,82%	n/a	32,83%	16,67%	41,18%	n/a	50,00%	n/a	39,91%	n/a	37,00%	0,00%	46,55%	n/a	37,70%	n/a	44,53%	n/a	39,57%	10,00%	46,55%							
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																					
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,36	n/a	1,92	1,71	2,00	n/a	2,45	n/a	1,55	n/a	2,23	6,08	2,66	n/a	1,95	n/a	1,55	n/a	1,90	6,43	1,80	n/a	1,60	n/a	1,33	n/a	1,51	6,42	2,11							
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	71,60%	n/a	62,42%	36,36%	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	41,67%	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	55,56%	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	50,00%	62,07%							
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	71,60%	n/a	62,42%	n/a	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	n/a	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	n/a	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	n/a	62,07%							
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	1,92	n/a	2,57	1,71	3,00	n/a	4,01	n/a	2,14	n/a	2,95	6,08	3,65	n/a	3,53	n/a	2,35	n/a	2,69	6,43	2,88	n/a	2,25	n/a	1,88	n/a	2,02	6,42	2,48							
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																					
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	0,74%	n/a	2,82%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	3,39%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	3,43%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a								

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date de la commande

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			RS 2018					AVRIL 2018										MAI 2018										JUIN 2018										LUXDSL/ADSL/AT
			JIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF							
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]					
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	599,00	n/a	107,00	n/a	2970,00	0,00	152,00	n/a	585,00	n/a	60,00	n/a	3002,00	0,00	137,00	n/a	627,00	n/a	58,00	n/a	3190,00	0,00	125,00	n/a	612,00	n/a	79,00	n/a	3191,00						
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	570,00	n/a	86,00	n/a	2926,00	0,00	147,00	n/a	550,00	n/a	43,00	n/a	2832,00	0,00	129,00	n/a	571,00	n/a	54,00	n/a	2943,00	0,00	119,00	n/a	563,00	n/a	61,00	n/a	3070,00						
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	30,00	n/a	21,00	n/a	210,00	0,00	116,00	n/a	33,00	n/a	17,00	n/a	159,00	0,00	8,00	n/a	62,00	n/a	4,00	n/a	170,00	0,00	1,00	n/a	49,00	n/a	18,00	n/a	156,00						
	Taux de réussite	%	n/a	95,16%	n/a	80,37%	n/a	98,52%		96,71%	n/a	94,02%	n/a	71,67%	n/a	94,34%		94,16%	n/a	91,07%	n/a	93,10%	n/a	92,26%		95,20%	n/a	91,99%	n/a	77,22%	n/a	96,21%						
	Taux de commande rejetées	%																																				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.23				MR.010				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.14	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.22				MR.020				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a						MR.004			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																				
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	609,00	n/a	85,00	n/a	3259,00		n/a	290,00	n/a	513,00	n/a	84,00	n/a	2818,00		n/a	190,00	n/a	703,00	n/a	61,00	n/a	2748,00		n/a	114,00	n/a	505,00	n/a	6,00	n/a	2758,00			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	15,91	n/a	10,02		n/a	8,24	n/a	n/a	n/a	9,14	n/a	7,88		n/a	7,45	n/a	n/a	n/a	7,90	n/a	7,33		n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	7,67			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	n/a	n/a	17,78	n/a	16,28		n/a	18,63	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	14,13		n/a	17,56	n/a	n/a	n/a	10,61	n/a	12,95		n/a	12,63	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	14,22			
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	16,88	n/a	14,48		n/a	17,23	n/a	n/a	n/a	10,21	n/a	12,32		n/a	15,74	n/a	n/a	n/a	9,60	n/a	10,98		n/a	11,01	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,22			
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	13,66	n/a	10,37		n/a	9,38	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	8,71		n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	7,47	n/a	7,81		n/a	7,60	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	7,57			
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	25,00	n/a	1678,00		n/a	65,00	n/a	n/a	n/a	48,00	n/a	2259,00		n/a	77,00	n/a	n/a	n/a	46,00	n/a	1984,00		n/a	92,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a	2528,00			
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	n/a	29,41%	n/a	51,49%		n/a	22,41%	n/a	n/a	n/a	57,14%	n/a	80,16%		n/a	40,53%	n/a	n/a	n/a	75,41%	n/a	72,20%		n/a	80,70%	n/a	n/a	n/a	100,00%	n/a	91,66%			
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%		2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	0,30%	n/a	0,77%		1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%		0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a	0,41%			
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%		2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	0,30%	n/a	0,77%		1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%		0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a	0,41%			
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	56,52%	n/a	45,33%	n/a	36,12%		0,00%	52,38%	n/a	52,38%	n/a	39,47%	n/a	37,27%		12,50%	38,46%	n/a	41,82%	n/a	42,95%	n/a	37,53%		0,00%	41,33%	n/a	49,06%	n/a	44,67%	n/a	44,18%			
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																				
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	2,62	n/a	1,11	n/a	1,88		1,31	1,31	n/a	2,06	n/a	1,18	n/a	2,00		7,03	1,84	n/a	1,78	n/a	1,26	n/a	1,80		3,64	1,48	n/a	1,83	n/a	1,13	n/a	1,65			
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%		80,00%	69,05%	n/a	71,43%	n/a	75,07%	n/a	63,25%		75,00%	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%		40,00%	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a	66,07%			
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%		n/a	69,05%	n/a	71,43%	n/a	75,07%	n/a	63,25%		n/a	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%		n/a	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a	66,07%			
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	3,76	n/a	1,61	n/a	2,73		1,31	1,53	n/a	2,76	n/a	1,89	n/a	2,76		7,03	2,16	n/a	2,85	n/a	2,00	n/a	2,39		3,64	1,77	n/a	3,37	n/a	1,53	n/a	2,17			
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																				
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
	Taux de commandes de migration	%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,48%		n/a	5,44%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,71%		n/a	3,88%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,82%		n/a	1,68%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	20,52%			

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date de l'incident

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2018						AOÛT 2018						SEPTEMBRE 2018						OCTOBRE 2018													
			H/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	120,00	n/a	589,00	n/a	85,00	n/a	2921,00	0,00	115,00	n/a	672,00	n/a	48,00	n/a	2908,00	0,00	128,00	n/a	714,00	n/a	52,00	n/a	3514,00	0,00	125,00	n/a	2215,00	n/a	56,00	n/a	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	116,00	n/a	513,00	n/a	78,00	n/a	2752,00	0,00	107,00	n/a	577,00	n/a	36,00	n/a	2709,00	0,00	124,00	n/a	625,00	n/a	42,00	n/a	3271,00	0,00	120,00	n/a	1969,00	n/a	38,00	n/a	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	4,00	n/a	70,00	n/a	7,00	n/a	163,00	0,00	6,00	n/a	102,00	n/a	12,00	n/a	160,00	0,00	7,00	n/a	84,00	n/a	10,00	n/a	221,00	0,00	5,00	n/a	244,00	n/a	0,00	n/a	
	Taux de réussite	%	#DIV/0!	96,67%	n/a	87,10%	n/a	91,76%	n/a	94,21%		93,04%	n/a	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a	93,08%		96,00%	n/a	88,89%	n/a	67,86%	n/a	
	Taux de commande rejetées	%																																
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.23		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.006	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.06	n/a	MR.011	n/a			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	132,00	n/a	485,00	n/a	3,00	n/a	2387,00	n/a	109,00	n/a	526,00	n/a	3,00	n/a	2732,00	n/a	152,00	n/a	602,00	n/a	15,00	n/a	3016,00	n/a	155,00	n/a	1416,00	n/a	57,00	n/a	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	6,24	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,18	n/a	7,43	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,17	n/a	6,62	n/a	n/a	n/a	6,96	n/a	8,55	n/a	6,99	n/a	n/a	n/a	7,45	n/a	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	12,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	15,29	n/a	15,85	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,64	n/a	12,39	n/a	n/a	n/a	7,87	n/a	12,91	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	10,29	n/a	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	13,83	n/a	14,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	11,11	n/a	11,73	n/a	n/a	n/a	7,53	n/a	11,33	n/a	11,11	n/a	n/a	n/a	9,49	n/a	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	7,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,13	n/a	9,31	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,01	n/a	7,95	n/a	n/a	n/a	6,53	n/a	7,92	n/a	7,27	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	97,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	1947,00	n/a	69,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	2356,00	n/a	82,00	n/a	n/a	n/a	13,00	n/a	2957,00	n/a	108,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	
	Taux de réalisation **	%	n/a	73,48%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	81,57%	n/a	63,30%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	86,24%	n/a	53,95%	n/a	n/a	n/a	86,67%	n/a	98,04%	n/a	69,68%	n/a	n/a	n/a	94,74%	n/a	
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	0,00%	35,85%	n/a	61,11%	n/a	46,04%	n/a	42,46%	10,00%	36,96%	n/a	59,52%	n/a	43,82%	n/a	47,72%	0,00%	36,54%	n/a	64,52%	n/a	46,78%	n/a	41,48%	0,00%	39,02%	n/a	66,00%	n/a	41,06%	n/a	
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,40	1,66	n/a	1,79	n/a	1,24	n/a	1,53	1,53	2,22	n/a	2,09	n/a	1,05	n/a	1,51	2,75	1,80	n/a	1,28	n/a	1,11	n/a	1,36	6,25	1,34	n/a	1,55	n/a	0,98	n/a	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	75,00%	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	60,00%	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	46,15%	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	55,56%	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	n/a	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	n/a	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	n/a	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	
	Délai moyen de résolution	jours	1,40	1,80	n/a	2,63	n/a	2,18	n/a	1,98	1,53	2,50	n/a	2,53	n/a	1,39	n/a	1,99	2,75	1,94	n/a	1,60	n/a	1,74	n/a	1,75	6,25	1,52	n/a	2,81	n/a	1,41	n/a	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	n/a	6,03%	n/a	1,17%	n/a	8,97%	n/a	20,57%	n/a	1,87%	n/a	1,04%	n/a	0,00%	n/a	20,67%	n/a	2,42%	n/a	4,00%	n/a	0,00%	n/a	22,96%	n/a	1,67%	n/a	64,14%	n/a	0,00%	n/a	

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date prévue dans le SLA

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			NOVEMBRE 2018								DECEMBRE 2018								JANVIER 2019								FEBVIER 2019								LUXDSL/ADSL/ATH/
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO						
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]				
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	3195,00	0,00	98,00	n/a	1402,00	n/a	64,00	n/a	2921,00	0,00	77,00	n/a	635,00	n/a	110,00	n/a	3124,00	0,00	120,00	n/a	751,00	n/a	2770,00	0,00	78,00	n/a	662,00	n/a	2993,00				
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3024,00	0,00	88,00	n/a	1249,00	n/a	51,00	n/a	2567,00	0,00	61,00	n/a	576,00	n/a	89,00	n/a	3110,00	0,00	110,00	n/a	651,00	n/a	2571,00	0,00	68,00	n/a	586,00	n/a	2827,00				
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	159,00	0,00	1,00	n/a	151,00	n/a	13,00	n/a	165,00	0,00	24,00	n/a	66,00	n/a	21,00	n/a	165,00	0,00	9,00	n/a	96,00	n/a	144,00	0,00	10,00	n/a	78,00	n/a	157,00				
	Taux de réussite	%	94,65%		89,80%	n/a	89,09%	n/a	79,69%	n/a	87,88%		79,22%	n/a	90,71%	n/a	80,91%	n/a	99,55%		91,67%	n/a	86,68%	n/a	92,82%		87,18%	n/a	88,52%	n/a	94,45%				
	Taux de commande rejetées	%																	5,28%		7,50%		12,78%		5,20%		12,82%		11,78%		5,25%				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.017	n/a			MR.004		MR.05	n/a	MR.004	n/a			MR.023		MR.09	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																	53,33%		33,33%		61,46%		60,42%		70,00%		65,38%		57,96%				
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																	12,73%		33,33%		33,33%		15,28%		20,00%		29,49%		15,29%				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																	12,12%		22,22%		4,17%		10,42%		10,00%		1,28%		8,28%					
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2612,00	n/a	130,00	n/a	1446,00	n/a	63,00	n/a	2091,00	n/a	74,00	n/a	857,00	n/a	46,00	n/a	2863,00	n/a	98,00	n/a	691,00	n/a	2723,00	n/a	113,00	n/a	634,00	n/a	2755,00				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	8,48	n/a	6,46	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	15,49	n/a	12,51	n/a	n/a	n/a	12,55	n/a	12,94	n/a	12,75	n/a	n/a	n/a	8,26	n/a	7,99	n/a	n/a	n/a	3,39				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	13,06	n/a	11,08	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a	19,20	n/a	15,75	n/a	n/a	n/a	14,71	n/a	16,80	n/a	17,24	n/a	n/a	n/a	13,18	n/a	12,20	n/a	n/a	n/a	10,02				
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	11,55	n/a	9,88	n/a	n/a	n/a	9,25	n/a	17,79	n/a	15,15	n/a	n/a	n/a	13,08	n/a	15,24	n/a	16,28	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	11,19	n/a	n/a	n/a	8,13				
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,25	n/a	6,60	n/a	n/a	n/a	6,82	n/a	13,18	n/a	10,07	n/a	n/a	n/a	9,62	n/a	12,46	n/a	13,56	n/a	n/a	n/a	8,12	n/a	8,43	n/a	n/a	n/a	4,14				
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2547,00	n/a	93,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2000,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	35,00	n/a	979,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	2511,00	n/a	62,00	n/a	n/a	n/a	2899,00				
	Taux de réalisation **	%	97,51%	n/a	71,54%	n/a	n/a	n/a	85,71%	n/a	95,65%	n/a	70,27%	n/a	n/a	n/a	76,09%	n/a	34,19%	n/a	28,57%	n/a	n/a	n/a	92,21%	n/a	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%				
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																	34,19%		28,57%				92,21%		54,87%				105,23%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%				
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%				
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	42,05%	12,50%	54,55%	n/a	52,50%	n/a	44,83%	n/a	39,56%	0,00%	37,78%	n/a	66,67%	n/a	42,45%	n/a	48,98%	0,00%	48,48%	n/a	70,00%	n/a	48,48%	0,00%	47,22%	n/a	59,09%	n/a	49,17%				
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																	54,96	38,25	77,85	n/a	83,43	n/a	55,45	61,38	38,97	n/a	62,64	n/a	52,10				
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,84	6,22	1,93	n/a	0,94	n/a	1,05	n/a	1,70	1,36	2,18	n/a	1,85	n/a	1,33	n/a	1,75	1,59	2,48	n/a	2,57	n/a	1,85	2,55	1,40	n/a	2,31	n/a	1,83				
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	67,61%	50,00%	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	80,00%	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	66,67%	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	62,50%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%				
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	67,61%	n/a	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	n/a	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	n/a	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	n/a	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%				
	Délai moyen de résolution	jours	2,22	6,22	2,51	n/a	1,42	n/a	1,56	n/a	2,17	1,36	2,53	n/a	2,75	n/a	1,82	n/a	2,29	1,59	3,24	n/a	3,48	n/a	2,31	2,55	1,62	n/a	2,61	n/a	2,17				
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																	65,71%	n/a	63,64%	n/a			66,41%	n/a	69,44%	n/a			65,01%				
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	26,03%	n/a	2,27%	n/a	49,88%	n/a	0,00%	n/a	27,50%	n/a	0,00%	n/a	7,47%	n/a	0,00%	n/a	24,12%	n/a	0,00%	n/a	1,38%	n/a	22,29%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	23,66%				

** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date de la panne
 *** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
 **** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs de KPI
 *

- MR.001Wrong message format
- MR.002Mandatory data is missing
- MR.003Wrong data format
- MR.004Incorrect data value
- MR.005Not compatible data values
- MR.006Duplication of the request
- MR.007Duplicate reference
- MR.008Customer number not found
- MR.009Incoherence in customer name
- MR.01Wrong message format.
- MR.010Wrong or incomplete installation address
- MR.011Service number not found
- MR.012Phone number not found
- MR.013Customer does not match the service number
- MR.014Customer does not match the phone number
- MR.015No order found for this service number
- MR.016No order found for this phone number
- MR.017Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02Mandatory data is missing.
- MR.020The line is not eligible for the product
- MR.021Client is still under contract
- MR.022Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023Product is not possible for technical reason
- MR.025Product not found on line
- MR.026The service is not eligible for the product
- MR.027Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028Request expired {0}
- MR.03Wrong data format.
- MR.04Duplication of the request.
- MR.05Wrong connection point.
- MR.06Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07Wrong MDF.
- MR.10Wrong or incomplete installation address.
- MR.19Incoherence in customer name
- MR.22Order is cancelled
- MR.23Wrong Order Type
- MR.25Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27Appointment failed

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MARS 2019				
			H/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	91,00	n/a	638,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	86,00	n/a	568,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	3,00	n/a	67,00	n/a
	Taux de réussite	%		94,51%	n/a	89,03%	n/a
	Taux de commande rejetées	%		3,30%		10,50%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.06	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.02	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.10	n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		33,33%		50,75%	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		33,33%		40,30%	n/a
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	88,00	n/a	600,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	2,92	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	10,73	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	9,48	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	5,81	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	70,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		79,55%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	0,00%	65,71%	n/a	47,83%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	77,73	51,32	n/a	85,61	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	3,23	2,00	n/a	3,60	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	57,14%	n/a	73,91%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	57,14%	n/a	73,91%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	3,23	2,14	n/a	3,57	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	57,14%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	n/a	6,98%	n/a	1,23%	n/a

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date de la commande.

Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs de KPI

- MR.001Wrong message format
- MR.002Mandatory data is missing
- MR.003Wrong data format
- MR.004Incorrect data value
- MR.005Not compatible data values
- MR.006Duplication of the request
- MR.007Duplicate reference
- MR.008Customer number not found
- MR.009Incoherence in customer name
- MR.01Wrong message format.
- MR.010Wrong or incomplete installation address
- MR.011Service number not found
- MR.012Phone number not found
- MR.013Customer does not match the service number
- MR.014Customer does not match the phone number
- MR.015No order found for this service number
- MR.016No order found for this phone number
- MR.017Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02Mandatory data is missing.
- MR.020The line is not eligible for the product
- MR.021Client is still under contract
- MR.022Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023Product is not possible for technical reason
- MR.025Product not found on line
- MR.026The service is not eligible for the product
- MR.027Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028Request expired {0}
- MR.03Wrong data format.
- MR.04Duplication of the request.
- MR.05Wrong connection point.
- MR.06Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07Wrong MDF.
- MR.10Wrong or incomplete installation address.
- MR.19Incoherence in customer name
- MR.22Order is cancelled
- MR.23Wrong Order Type
- MR.25Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27Appointment failed